

OCTUBRE 2016

W



**¡GRACIAS!**

R

[WWW.FEHER.COM.MX](http://WWW.FEHER.COM.MX)  
PROFESIONALISMO CON CALIDEZ HUMANA



# GRACIAS

Desde el primer momento en que imaginé ser parte del mundo empresarial, sabía que la Responsabilidad Social entraría como uno de los pilares de la consultoría. Por ello, desde el día uno, buscamos apoyar a diferentes causas y en pro de diversas comunidades.

Este año, refrendamos nuestro compromiso con actividades que fomentaron el bienestar de los colaboradores, para la población vulnerable del país. Por ello, queremos agradecer todos sus esfuerzos para, otra vez, convertirnos en ese cambio que queremos ver en el mundo.

Sin más preámbulo, entregamos a ustedes el Reporte de Responsabilidad Empresarial Anual F&F 2016.

Ferenz Feher  
CEO Feher & Feher

# Contenido

¿Quiénes somos?

Filosofía Organizacional

Estrategia de Sustentabilidad

Cultura Organizacional

Desarrollo Sustentable

Bienestar Integral F&F

- Promoción de estilos de vida activos

- Promoción de bienestar personal

- Promoción de actividades de integración

Bienestar Social

Bienestar Ambiental

F&F con el Pacto Mundial

- Derechos Humanos

- Normas Laborales

- Medio Ambiente

- Anti corrupción

# ¿Quiénes somos?

Somos una Consultoría Socialmente Responsable que ofrece soluciones integrales a Franquicias, Emprendedores, Empresarios y Negocios. Buscamos crear, crecer y fortalecer tu negocio, a través de nuestro equipo multidisciplinario de profesionales y especialistas que destacan por su calidez humana, capaces de brindar soluciones en materia de:

- Franquicias
- Negocios
- Incubación
- Aceleración
- Finanzas
- Comercialización
- Internacionalización
- Prevención y Soluciones legales

Los sueños: nuestra materia prima

Nos adaptamos al perfil de cada cliente, combinando herramientas tecnológicas, financieras, legales y de consultoría específica de acuerdo a cada sector de las franquicias.

Más de veinte años de experiencia nos respaldan en el mercado, logrando que nuestros servicios de consultoría lleguen a más de 800 clientes y amigos satisfechos en México y el mundo, a quienes apoyamos a crear más de 13 mil unidades de negocio, con más de 150 mil empleos directos.



# Filosofía F&F

## MISIÓN

Somos un  
**EQUIPO**  
MULTIDISCIPLINARIO  
..... comprometido con el .....  
*crecimiento empresarial*  
A TRAVÉS DE CONSULTORÍA  
*de*  
**VANGUARDIA**

## VISIÓN

Ser la  
**PRIMERA**  
OPCIÓN DE CONSULTORÍA  
..... *en* .....  
*Negocios y Franquicias*

## VALORES

**F**  
**E**  
**H**  
**E**  
**R**

Fuerza

Experiencia

Honestidad

Entrega

Respeto

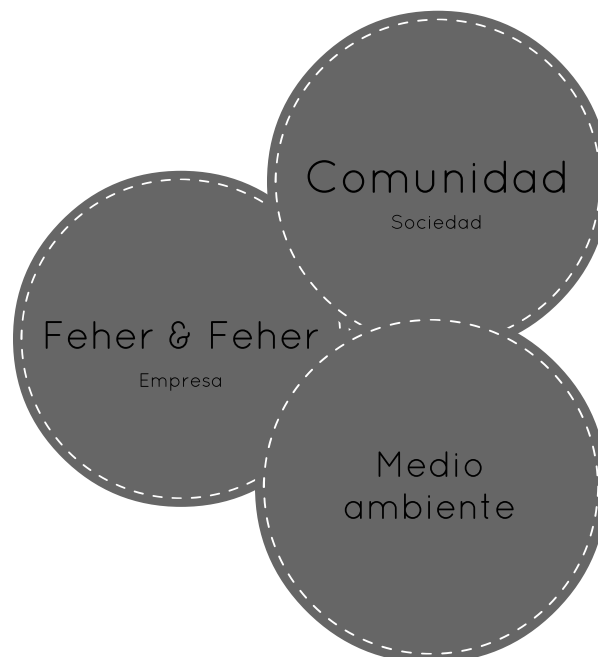
# Estrategia de Sustentabilidad

Para Feher & Feher, la responsabilidad social conlleva un compromiso en tres aspectos: Empresa, Comunidad y Medio Ambiente.

Para nosotros, la RSE es un término más amplio que el de una compañía o corporación lucrativa comprometida a mantener hacia la sociedad en que ha crecido y en donde operamos.

Nosotros realizamos todas las actividades por simple convicción. Creemos en las buenas obras y en el mejoramiento de la sociedad con acciones específicas, siendo agentes de cambio.

En 2016, nos comprometimos aún más con el medio ambiente, creando acciones en pro del ahorro de papel, de agua y electricidad. Siendo estas las principales modificaciones se suman a las que desde hace cuatro años llevamos a cabo para cuidar al planeta.



# Cultura Organizacional

Feher & Feher promueve e impulsa una cultura de competitividad responsable que busca las metas y el éxito del negocio, contribuyendo al mismo tiempo, al bienestar de la sociedad.

"La cultura organizacional de una organización se caracteriza por su carácter simbólico, esto implica que la misma será intangible e imposible de tocar para cualquiera de sus miembros, sin embargo, sus manifestaciones, es decir los comportamientos si son tangibles, observables, entonces serán estos los que nos permitirán observarla, describirla, entre otras cuestiones".

# Bienestar Integral

Feher & Feher se compromete con sus colaboradores en la motivación e implementación de actividades que contribuyan en su bienestar integral, por ello, se enfoca en las siguientes aristas:





# **Promoción de estilos de vida activos**



# **Promoción de actividades de integración**



# **Promoción de actividades de bienestar personal**



# Bienestar Ambiental



Apagando la luz



Cuidando el papel



Apagando la luz



Cuidando el papel



Separando la basura

# Bienestar Social

## Código de Conducta Ética

CÓDIGO	FECHA	REVISIÓN	PÁGINA
DJU-POL-001	AGOSTO 2014	01	13 de 15

Aun cuando cumpla con los requisitos de la política, cualquier incentivo comercial debe corresponder con las prácticas usuales en el mercado, y mediante procedimientos debidamente aprobados por la Dirección General.

La Política de Ganar - Ganar corresponde al área asignada previamente para tales fines la Dirección de Administración y Auditoría Interna y quienes la aplicará a las áreas que correspondan dichos incentivos.

### Integridad laboral

Es interrelacionarse y cumplir con nuestros compromisos y responsabilidades con honestidad, transparencia, respeto y equidad de género.

Las conductas del apartado para el adecuado cumplimiento del código son:

#### Honestidad:

- Conocer los derechos y cumplir con las obligaciones laborales que indica la empresa.
- Ser congruente en el comportamiento diario, así como con los valores y principios de actuación de la empresa, siendo un ejemplo para las personas que le rodean.
- Reconocer los logros de los demás, evitando apropiarse de sus ideas o iniciativas.
- Emplear el tiempo de la jornada de trabajo para cumplir con las tareas laborales.
- Denunciar a través de la línea de denuncias y demás instancias, cualquier acto de corrupción.
- Descartar cualquier obsequio entre compañeros a cambio de un tratamiento especial.
- Actuar con apego a la Ley y a las normas en todas las relaciones con proveedores, contratistas y prestadores de servicios, clientes.

#### Transparencia:

- Rendir cuentas y proporcionar información de manera oportuna veraz y clara a las instancias internas y externas que coordinen o se relacionen con el trabajo.
- Atender quejas o sugerencias con eficacia y eficiencia.
- Proteger información clasificada, privilegiada o confidencial y no utilizarla en beneficio propio o cualquier tercero ajeno a la información.

#### Respeto:

- Establecer relaciones armónicas y de beneficio mutuo con las personas o grupos internos y externos que se relacionen con las actividades que se desempeñan.
- Comunicar las ideas e inquietudes con respeto, fundamento y retroalimentando de manera constructiva.
- Promover el crecimiento profesional de los demás, reconociendo sus logros.
- Evitar bromas, comentarios o chistes, sexistas o xenofóbicos.

#### Equidad de Género

- Valorar equitativamente las habilidades y capacidades de mujeres y hombres, actuando con justicia cuando se tome una decisión en el ámbito laboral.



# F&F con el Pacto Mundial

El Pacto Mundial (Global Compact) es una herramienta que, desde su lanzamiento en 1999 por el Secretario de la ONU (Organización de las Naciones Unidas); Kofi Annan, ayuda a las empresas y organizaciones de los países que la conforman, creando y potenciando actividades referentes a la cooperación permanente y a la dignificación de la personas como un grupo de ciudadanos corporativos globales.

Adherirse al Pacto Mundial es una de las actividades que suman a empresas, sindicatos y organizaciones civiles, en un verdadero reto: el crear una mejor cultura laboral en las empresas, mismas que beneficiarán a los colaboradores y a sus familias y entes de influencia. Con el mismo, en Feher & Feher buscamos aplicar e informar el status de los Diez Principios integrados en estrategias y operaciones, con cuales, en Feher & Feher nos comprometemos íntegramente incluirlos en nuestra vida diaria, rindiendo cuentas a la sociedad, de manera transparente sobre nuestros adelantos en el presente reporte.

Los principios del Pacto Mundial se centran en cuatro pilares fundamentales:

- Derechos Humanos
- Ámbito Laboral
- Medio Ambiente
- Anti-Corrupción



Gracias a estos principios, hemos desarrollado políticas para los colaboradores, en las cuales, destacamos el sentido de pertenencia e identificación con nuestros valores, ayudando así a comunidades vulnerables, creando acciones en beneficio de las mismas e integrando los principios del pacto mundial dentro de nuestra cultura laboral.

Por ello, agradezco los esfuerzos de las personas cuya participación en el tema de Responsabilidad Social fue ardua para el lanzamiento y seguimiento de los mismos.

Sin más por el momento, les presento a ustedes, nuestras principales acciones, así como la medición cualitativa y en algunos casos, cuantitativa de los resultados de acuerdo a los Diez Principios del Pacto Mundial.

Atentamente,  
Ferenz Feher  
CEO Feher & Feher



**“Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia”**

# CÓDIGO DE CONDUCTA ÉTICA

Código de Conducta Ética			
CÓDIGO EQUIPOC/2021	FEHER 23/07/2021	REVISIÓN 01	PÁGINA 1 DE 18

## Eficiencia personal

Este apartado va enfocado a generar resultados con calidad, oportunidad, mejora continua e integridad en nuestros productos, servicios y procesos, buscando un desempeño productivo y competitivo.

Las conductas del personal que deben ser asociadas, para el cumplimiento de este apartado son:

### Calidad

- Proporcionar productos y servicios con base a las necesidades del cliente, y si es posible superar sus expectativas, optimizando los recursos asignados.
- Conocer y aplicar la normatividad vigente para las funciones asignadas.
- Mejora continua.
- Documentar el aprendizaje adquirido y compartir las experiencias de éxito, oportunidades de mejora y conocimientos con los compañeros de trabajo.
- Fortalecer el trabajo en equipo como resultado de la acción conjunta para el logro de mejores resultados.

### Oportunidad

- Cumplir puntualmente con las tareas y responsabilidades laborales asignadas.
- Organizar el trabajo en función de lograr resultados en tiempo y forma.
- Ser puntual en citas y compromisos laborales. Conocer los procesos sustantivos de la empresa, los del área en donde labora y cómo contribuye a los objetivos estratégicos de la empresa.
- Planear, seguir y evaluar la gestión del desempeño, los proyectos de trabajo en los que participa y establecer acciones de mejora.
- Incorporar nuevas metodologías y herramientas tecnológicas para hacer más eficiente el trabajo.
- Proponer ideas, estrategias e iniciativas que mejoren los productos y servicios.
- Difundir los logros y prácticas de éxito del área en donde labora.
- Participar en los cursos de capacitación que imparte la empresa y motivar el autodesarrollo.

### Integridad

- Respetar la dignidad de la persona con quien estemos tratando (colega de trabajo, cliente, proveedor o cualquier prestador de servicios públicos o privados)
- Respetar la diversidad humana originada por la variedad de razas, costumbres, creencias, preferencias, hábitos, etcétera.
- Actuar bajo un ambiente de libertades sin incurrir en conductas que afecten el desempeño, tranquilidad y el bienestar de terceros.
- Cuando sea necesario contratar o subcontratar servicios o productos, fomentar el apoyo o contratación de grupos o personas desfavorecidas o vulnerables.

## Incentivos comerciales

Los incentivos comerciales deben adecuarse a las prácticas de mercado. El otorgamiento de comisiones y bonificaciones serán de acuerdo a las políticas de la empresa.

## Código de Conducta Ética

CÓDIGO	FECHA	REVISIÓN	PÁGINA
DJU-POL-001	AGOSTO 2014	01	13 de 15

Aun cuando cumpla con los requisitos de la política, cualquier incentivo comercial debe corresponder con las prácticas usuales en el mercado, y mediante procedimientos debidamente aprobados por la Dirección General.

La Política de Ganar - Ganar corresponde al área asignada previamente para tales fines la Dirección de Administración y Auditoría Interna y quienes la aplicará a las áreas que correspondan dichos incentivos.

### Integridad laboral

Es interrelacionarse y cumplir con nuestros compromisos y responsabilidades con honestidad, transparencia, respeto y equidad de género.

Las conductas del apartado para el adecuado cumplimiento del código son:

#### Honestidad:

- Conocer los derechos y cumplir con las obligaciones laborales que indica la empresa.
- Ser congruente en el comportamiento diario, así como con los valores y principios de actuación de la empresa, siendo un ejemplo para las personas que le rodean.
- Reconocer los logros de los demás, evitando apropiarse de sus ideas o iniciativas.
- Emplear el tiempo de la jornada de trabajo para cumplir con las tareas laborales.
- Denunciar a través de la línea de denuncias y demás instancias, cualquier acto de corrupción.
- Descartar cualquier obsequio entre compañeros a cambio de un tratamiento especial.
- Actuar con apego a la Ley y a las normas en todas las relaciones con proveedores, contratistas y prestadores de servicios, clientes.

#### Transparencia:

- Rendir cuentas y proporcionar información de manera oportuna veraz y clara a las instancias internas y externas que coordinen o se relacionen con el trabajo.
- Atender quejas o sugerencias con eficacia y eficiencia.
- Proteger información clasificada, privilegiada o confidencial y no utilizarla en beneficio propio o cualquier tercero ajeno a la información.

#### Respeto:

- Establecer relaciones armónicas y de beneficio mutuo con las personas o grupos internos y externos que se relacionen con las actividades que se desempeñan.
- Comunicar las ideas e inquietudes con respeto, fundamento y retroalimentando de manera constructiva.
- Promover el crecimiento profesional de los demás, reconociendo sus logros.
- Evitar bromas, comentarios o chistes, sexistas o xenofóbicos.

#### Equidad de Género

- Valorar equitativamente las habilidades y capacidades de mujeres y hombres, actuando con justicia cuando se tome una decisión en el ámbito laboral.

# CATÁLOGO DE PRESTACIONES Y BENEFICIOS

Catálogo de Prestaciones y Beneficios			
CÓDIGO CPSI-POL-325	FECHA AGOSTO 2014	REVISIÓN 01	PÁGINA 25 de 8

- Los colaboradores que gozarán del presente beneficio son aquellos que por sus actividades pueden desempeñarse desde la comodidad de su casa.
- Después de un viaje largo o de un proyecto especial en donde las actividades del colaborador sean posteriores a las 22 hrs. podrá solicitar trabajar en Home Office al día siguiente notificando al Director del área para su autorización y reportar al área de Auditoría Interna.

## Horario Corto en Viernes

Se otorga un horario corto en viernes para fomentar la convivencia familiar, teniendo como horario de entrada las 8.00 y salida a las 15.00 hrs.

## Eventos o Actividades de Integración

Todas las actividades que la empresa realice para la integración y convivencia de todos los colaboradores serán organizadas y notificadas por el área de Mercadotecnia y Comunicación.

## Flexibilidad en Horarios

La empresa ha creado una serie de opciones respecto a los horarios de oficinas y comida, que coadyuven para que los Colaboradores tengan mayor calidad de vida. Ver Política de Horarios y Tolerancia.

## Respeto a la Diversidad de Tradiciones y Costumbres

Creación y difusión de actividades que fomenten el respeto a la diversidad de tradiciones o costumbres de la cultura.

### Día de Muertos

Como parte de la Convivencia, se lleva a cabo un "Concurso de calaveritas" y se premia al ganador del 1er y 2do lugar.

### Día del perdón / Yom Kipur

Si es día hábil la empresa otorga un día descanso con goce de sueldo.

### Día de Reyes-06 de Enero

La empresa celebra tradición la partida de roscas y se comparte con todos los colaboradores.

### Día de La Candelaria - 02 de Febrero

La empresa celebra con tamales y atole, y se comparte con todos los colaboradores.





**“Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos”**

# POLÍTICA DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN

## Política de Reclutamiento y Selección

CÓDIGO	FECHA	REVISIÓN	PÁGINA
DJU-POL-001	Enero 2014	01	28 de 6

### Perfil del Feheriano

Concepto	Control	Excepciones
Edad:	Mayores de 25 años	Becarios, Analistas, Intendencia, Choferes, Asistentes y Recepción
Sexo:	Indistinto	N/A
Escolaridad Mínima:	Licenciatura con 100% de créditos. Título. Más estudios que demuestren actualización en su área de impacto.	Becarios, Analista, Intendencia, Choferes Ejecutivos, Asistentes y Recepción. Consultor Jr. (6 meses para cumplirlo con el requisito del título).
Apariencia:	Apariencia Ejecutiva y pulcra, acorde a su nivel académico, excelente presentación acorde a reglamento interno vigente.	N/A
Residencia:	A no más de 25 Km de la Oficina, o que no realicen trayecto de más de 1 hr. y 30 min, en su medio de transporte habitual.	Se excluye al personal que ya es parte de F&F y se le brindará el beneficio de Home Office de acuerdo a Política.
Situación Personal:	Con responsabilidades y motivaciones personales que vayan en sincronía con la vida profesional que le ofrece la empresa.	De acuerdo a evaluación del perfil, identificar connotaciones de responsabilidad y compromiso hacia terceros o plan de vida y que empaten con lo que les ofrece la empresa.

## Política de Reclutamiento y Selección

CÓDIGO	FECHA	REVISIÓN	PÁGINA
DJU-POL-001	Enero 2014	01	28 de 6

<b>Educación:</b>	Amables, atentos, dispuestos, buenos modales.	Actitud positiva y educada.
<b>Expectativas:</b>	Crecimiento, Permanencia, Carrera.	N/A
<b>Cualidades:</b>	Trabajo en equipo, participativos, iniciativa, comprometido, lealtad, confiables, con buen nivel de energía.	
<b>Discapacidad:</b>	Sin restricción	N/A
<b>Referencias Personales:</b>	Excelentes, previo a primer entrevista.	N/A
<b>Actividades Deportivas, Culturales o de desarrollo personal:</b>	La práctica de actividades extra-laborales da como resultado un correcto balance en nivel de vida.	N/A
<b>Idiomas:</b>	Inglés mínimo 50% .	Becarios, Analista, Intendencia y Choferes Ejecutivos.
<b>Comunicación Verbal/No verbal y Escrita:</b>	Ortografía y Redacción en un nivel adecuado para el desempeño de alguien que va a elaborar documentos. Comunicación verbal y no verbal: Denote seguridad y facilidad para transmitir sus ideas en forma clara y precisa.	Intendencia, Choferes.
<b>Respeto al derecho de los demás</b>	Respetar ideologías, creencias y costumbres de los demás cuando son diferentes o contrarias a las propias.	N/A

# 3

**“Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva”**

## PROCEDIMIENTO DE CONFRONTACIÓN

En 2015, F&F implementamos las reglas básicas de CONFRONTACIÓN entre los Feherianos, para guiarnos de manera respetuosa a la hora de mantener diferencias de opinión entre nosotros:



### Procedimiento para Confrontar

- 1 La confrontación debe ser rápida, de ser posible el mismo día en que sucedió la situación por la que se deberá confrontar.
- 2 En el momento de la confrontación se debe de estar presente y concentrarse en la situación a tratar.
- 3 Se debe de separar la acción de la persona, es decir, lo que se debe cuestionar es el hecho, no la forma de ser de la persona.
- 4 Se debe confrontar sólo cuando sabes que la persona tiene la capacidad de cambiar.
- 5 Al confrontar se debe ser específico, ¿Cómo?, ¿Cuándo? ¿Dónde?, ¿Quién?
- 6 Se debe dar el beneficio de la duda. Si vas a confrontar debes confiar en lo que la otra persona exprese.
- 7 Expresa como te sientes, pero evita decir: “SIEMPRE” y “NUNCA”.
- 8 Dale un plan de acción para crecer y ratifica sus fortalezas; si no hay plan de acción no es confrontación.

**Nota.** Cuando hay confrontación el problema es mío.

**Para el año 2017, Feher & Feher enviará cartas a los colaboradores que deseen participar en los distintos Comités de Responsabilidad Empresarial**

De la misma manera, nos comprometemos a desarrollar los principios de la auditoría interna de derechos humanos, de acuerdo a los documentos oficiales referentes.



# 4

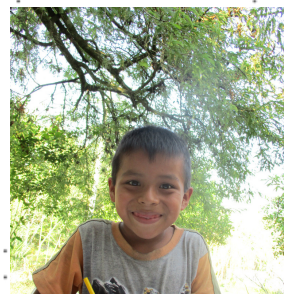
**“Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción”**

Realizaremos el primer acercamiento con el área legal de la empresa, en donde se establecerá la inclusión del principio relativo a las formas de trabajo forzoso y coacción en las políticas de Contratación y Selección de Personal.

# 5

## “Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil”

Desde el primer año de vida como empresa, nos es grato comunicar que en Feher & Feher, buscamos ayudar a la población vulnerable del país. Por ello, ayudamos a ocho niños por medio de la Organización World Vision, quienes a lo largo del año, buscan integrarlos a diferentes programas y apoyos para evitar la deserción escolar, y con ello, disminuir la tasa de trabajo infantil en la región.



*\$307,500.00 en donaciones con World Vision  
(noviembre 2016)*

# 6

**"Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación"**

Como lo hemos indicado antes, abolimos las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación, al desarrollar políticas, catálogos y códigos en donde afirmamos estar en contra de dichas actividades en menosprecio de nuestros semejantes:

## **Código de Conducta Ética**

Capítulos: Honestidad  
Respeto

## **Catálogo de Tradiciones y Costumbres**

Capítulo: Respeto a la diversidad de tradiciones y costumbres

## **Política de Reclutamiento y Selección**

Capítulo: Perfil del Feheriano



**“Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente”**

De acuerdo con el Pacto Mundial, en F&F nos preocupamos por el medio ambiente, destacando las siguientes políticas referentes:



Política de Impresión de Documentos

Política de Medio Ambiente

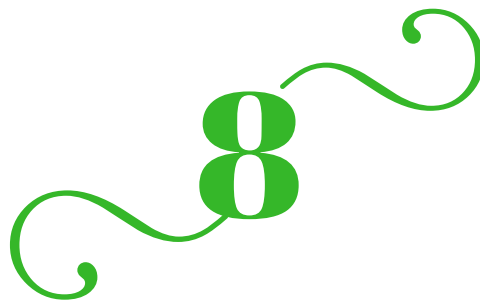


Lineamientos Verdes

Normativa de Uso de Papel



Política de Residuos



**“Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental”**

Robusteceremos las políticas actuales de nuestra empresa, en materia de:



Política de Impresión de  
Documentos

Política de Medio  
Ambiente



Lineamientos Verdes

Normativa de Uso de Papel



Política de Residuos





**“Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente”**

Promoveremos nuestra política de Responsabilidad Social y Compromiso con los Stakeholders



Política de  
Responsabilidad Social y  
Compromiso con los  
Stakeholders

# 10

Anti  
Corrupción

**“Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno”**

Durante 2017, buscaremos nuevas maneras en las cuales podamos contribuir con las tecnologías, ya sea apoyando constantemente a las ideas e iniciativas, o bien, robusteciendo nuestra Política de Responsabilidad Social y Compromiso con Stakeholders.